

当財団への相談の概要（令和元年度）について

公益財団法人マンション管理センター

1. マンション管理センターに令和元年度に寄せられました相談内容につきまして整理して取りまとめましたので、その内容を以下に掲載しました。相談内容の整理、取りまとめに当たっては、個人情報保護の観点に十分配慮いたしております。
2. 以下に掲載した内容は、「マンション管理センター通信」（2020年7月号）に掲載している「当センターに寄せられた令和元年度の相談内容」と同じものです。

当センターでは、分譲マンションの管理組合の役員および組合員、管理会社のフロントマン、マンション管理士等マンションの管理に関係する業務に携わる皆さまから、管理組合運営や建物・設備の管理等に関する多くの相談を受け付けています。本号では、令和元年度（平成31年4月1日～令和2年3月31日）における相談内容を紹介いたします。

有法・（標準）管理規約の解釈」、「役員の資格、選任・解任、任期」、「総会の決議事項」、「管理規約の作成・改正」および「管理委託契約書の内容」に関する相談が約30%を占めています。令和2年2月以降には、新型コロナウイルス感染拡大における通常総会の開催等に関連する相談が多く寄せられています（詳細は「Ⅱ. 相談内容別の件数と相談事例」の項で紹介いたします。）。

I 年度別相談件数推移および相談者属性等

令和元年度の相談件数は8,649件で前年度末比92.5%です。令和元年度においては、「区分所

表1は、当センターが「マンションの管理の適正化の推進に関する法律」に基づき「マンション管理適正化推進センター」の指定を受けた平成13年度以降の年度別相談件数の推移を表したものです。

【表1】年度別相談件数推移

年度	件数	前年度比
平成13年度	7,112	—
平成14年度	10,004	140.6%
平成15年度	12,937	129.3%
平成16年度	12,450	96.2%
平成17年度	9,600	77.1%
平成18年度	9,266	96.5%
平成19年度	9,026	97.4%
平成20年度	9,789	108.4%
平成21年度	9,924	101.3%
平成22年度	9,625	96.9%
平成23年度	9,444	98.1%
平成24年度	7,716	81.7%
平成25年度	7,851	101.7%
平成26年度	8,361	106.4%
平成27年度	8,222	98.3%
平成28年度	8,158	99.2%
平成29年度	8,434	103.3%
平成30年度	9,347	110.8%
令和元年度	8,649	92.5%

【表2】令和元年度相談者属性

相談者属性	件数	% (前年度)
管理組合	理事長	1,565 18.1% (18.1)
	理事	1,585 18.3% (20.0)
	監事	310 3.6% (3.7)
	専門委員	477 5.5% (5.1)
	組合員	2,612 30.2% (30.3)
	占有者	39 0.5% (0.4)
	その他・不明	367 4.2% (5.0)
	小計	6,955 80.4% (82.6)
管理会社	フロントマン	454 5.3% (5.5)
	管理員	99 1.1% (0.8)
	不明	141 1.6% (1.9)
小計	694 8.0% (8.2)	
マンション管理士	107 1.2% (1.0)	
行政	41 0.5% (0.7)	
その他・不明	852 9.9% (7.5)	
合計	8,649 100.0	

表2は、相談者の属性をまとめたものです。管理組合の関係者からの相談が多くを占めており、組合員からの相談が最も多く2,612件、次いで理事からの相談が1,585件等と続いています。その他には管理会社のフロントマンから454件、マンション管理士から107件等となっています。

表3は、相談が寄せられたマンションの築年数別の相談件数です。築31年～

【表3】令和元年度築年数別相談件数

築年数	件数	% (前年度)
新築～10年	539	6.2% (8.2)
11年～20年	1,691	19.5% (20.8)
21年～30年	1,883	21.8% (22.1)
31年～40年	1,900	22.0% (21.7)
41年～50年	1,277	14.8% (13.8)
51年～60年	70	0.8% (0.8)
61年以上・不明	1,289	14.9% (12.6)
合計	8,649	100.0

40年のマンションに関する相談が1,900件で最も多く、次いで築21年～30年のマンションが1,883件、築11年～20年のマンションが1,691件等です。築11年～40年までのマンションからの相談が60%を超えています。

II 相談内容別の件数と相談事例

表4は、令和元年度に寄せられた相談(8,649件)をその内容別に分類、集計し、件数の多かった上位15位までをまとめたものです。本号では、前年の6月号では紹介できなかった「役員の資格、選任・解任、任期」、「総会の決議事項」、「管理規約の作成・改正」、「管理員・フロントマンへの苦情・交代要求」、「理事長・理事会への不満」に関する相談事例の一部を紹介します。なお、各項で紹介する事例の番号は順不同です。

1. 役員の資格、選任・解任、任期(表4 ※1)

役員の資格に関する相談事例には、①マンションに居住しない組合員には役員の資格がないのか、②理事長が組合員でないことが明らかになった、③役員の資格要件を広げたい、組合員以外を役員に選任しても良いか、マンション管理士等の外部の専門家を役員に選任することはできるか、年齢制限の規定を設けても良いか、④法人組合員は役員候補者となれるか、法人組合員の場合は誰を役員候補者にするのか、⑤役員の欠格条項を設けること

【表4】令和元年度相談内容別の件数

順位	相談内容	件数	前年度件数(順位)	
1	区分所有法・(標準)管理規約の解釈	1,230	1,217 (1)	
2	役員の資格、選任・解任、任期	349	445 (2)	※1
3	総会の決議事項	292	339 (4)	※2
4	管理規約の作成・改正	274	396 (3)	※3
5	管理委託契約書の内容(標準管理委託契約書)	255	276 (6)	
6	管理員・フロントマンへの苦情・交代要求	251	261 (7)	※4
7	理事会運営(招集、議長、決議要件、議事録等)	231	202 (9)	
8	総会の開催準備(招集、議案書の作成等)	229	174 (11)	
9	理事長・理事会への不満	226	217 (8)	※5
10	管理会社の選定・変更(管理会社の紹介依頼等)	183	306 (5)	
11	水漏れ事故(排水、給水管、外壁等)	178	158 (12)	
12	理事・理事会の役割	157	149 (15)	
13	共用部分の使用、管理、変更(決議要件を除く)	151	151 (13)	
14	管理組合の役割・業務	139	182 (10)	
15	委任状・議決権行使書	127	110 (—)	

はできるか、⑥管理費等の滞納者や管理規約違反者には役員資格を認めたくない等があります。

役員の選任・解任に関する相談事例には、①理事が監事を兼務してもよいか、②理事長職の解任と理事の解任とは何が違うのか、理事会で理事長解任を決議できるか、③理事長および監事が決まらない、④理事の役職を総会で決議することはできるか、総会では理事と監事を分けて選任するのか、⑤理事会に出席しない理事を解任したい、⑥理事の定数を超える立候補者がある場合はどのように候補者を決めるのか、⑦役員のなり手がいない、⑧輪番制で役員候補者を決める時の留意点は何か、輪番制により当番になった役員候補者は役員就任を拒否することはできるか、⑨役員を辞任することはできるか、役員が任期途中で欠けた場合には理事会で補欠者を選任することはできるか、⑩理事の定数は何名が良いか等があります。

役員の任期に関する相談事例には、①役員の任期を変更する場合にはどのような手続が必要か、②役員を留任することはできるか、再任は何回まで認められるのか、③役員の任期はいつからいつまでか、新年度開始から新役員が業務を行うべきではないか等があります。

2. 総会の決議事項(表4 ※2)

総会決議の要否等に関する相談事例は、①居住者名簿の変更を行う場合には総会決議が必要か、②予算額を超える修繕工事を行う場合には総会決議が必要か、予備費から費用を支出して修繕工事を行う場合には総会の決議を経なくてもよいか、③工事内容、施工業者選定、工事費用等について一括して理事会一任とする議題は問題があるのではないかと、④防犯カメラ増設および既設カメラの設置場所変更は総会決議が必要か、⑤消費税率改正に伴う費用の増加について収支予算変更の措置が必要か、⑥団地管理組合において特定の棟だけの修繕工事を行う場合

には棟総会の決議が必要か、⑦総会決議を経ずに保険契約を締結することはできるか、⑧管理会社との委託契約更新について同一条件で更新する場合には総会の決議は不要か、⑨樹木の伐採は総会決議が必要か、⑩マンション管理士等外部の専門家と業務委託契約等を締結する場合には総会決議が必要か等です。

総会議案の修正に関する相談事例は、①緊急動議はできるか、議案の修正はできるか、②議長は総会当日に議案を取り下げることができるか、③緊急動議を可能とする管理規約の規定は有効か、④総会で否決された議題を再び総会に提案することはできるか等です。

総会承認を得た事項の実施等に関する相談事例は、①承認された議案の内容を修正し再度総会に提案してもよいか、承認された議案の一部に誤りがあった場合には再度総会に提案し承認を得なければならないのか、総会で承認された内容を理事会で修正することはできるか、②総会で承認された事項はいつまで有効なのか、承認された事項を実施しない場合にはどのような手続が必要か等です。

3. 管理規約の作成・改正 (表4 ※3)

管理規約の作成に関する相談事例には、①新規分譲マンションの管理規約はどのような手順で作成すればよいか、②店舗と住宅が混在するマンションの管理規約を作成したい、③管理規約を制定していなかった管理組合で新たに管理規約を作成することとなった等があります。

管理規約の改正に関する相談事例には、①標準管理規約の規定を変更することはできるか、店舗・事務所・住宅が混在するマンションでは複合用途型標準管理規約を参考にして改正するのか、団地型マンションでは団地型標準管理規約を参考にして改正しなければならないのか、②最新版の標準管理規約はいつ改正されたものか、③民泊および特区民泊の禁止規定を設けるべきか、④管理組合で作成した管理規約改正案をチェックして欲しい、⑤管理規約の見直しを行う際に参考になるものは何か、⑥現管理規約について見直しが必要な規定等をチェックして欲しい、⑦管理規約の見直しを長年行っていない、管理規約を改正する場合の手順を知りたい、管理規約改正案を総会に提案する場合

には総会前に説明会を開催するのか、⑧管理規約の見直しを行う専門家を紹介して欲しい、⑨改正後の管理規約には理事長の署名押印が必要なのか、組合員全員の署名押印は必要か、発効日を記載するのか、規約原本を作成すべきか、⑩今まで改正した内容が整理されておらず有効な規定が不明である、⑪暴力団員への譲渡禁止に関する規定のサンプルはあるか、⑫管理規約の見直しを行う場合には専門委員会を設置するのか、⑬総会で改正案の承認を得ようとする場合には、条項ごとに説明し承認を得るのか等があります。

4. 管理員・フロントマンへの苦情・交代要求 (表4 ※4)

管理員への苦情・交代要求に関する相談事例には、①清掃業務を業務仕様書どおりに実施していない、ゴミ集積場の清掃を行わない、②組合員の個人情報やプライバシーを漏らしている、③組合員に対する態度が横柄、管理員から暴言を受けている、④防犯カメラの映像を見ている時間が多い等があります。

フロントマンへの苦情・交代要求に関する相談事例には、①理事長の言いなり、理事長の管理規約違反行為を見逃している、②後任のフロントマンは決算に必要な書類を添付しない、③管理組合運営の主導権を握っている、フロントマンの独断で理事会が運営されている、理事会の運営に関する助言を行わない、④質問事項にはっきりと回答しない、提案事項の説明が不十分、マンション管理に関する知識が乏しい、⑤フロントマンが理事の役職や監事を決めている、⑥要求した事項に関する対応が遅い、理事会議事録案の作成が遅い、⑦態度が横柄である等があります。

管理会社への苦情に関する相談事例には、①標準管理規約が改正されても管理規約見直しの提案を行わない、マンションの実態に合わない管理規約改正案を提案する、②管理委託契約書に規定されている業務を実施していない、③管理組合が発注した修繕工事の不具合を放置している、④会計処理に対する指摘事項が改善されない、⑤フロントマン交代の事前連絡がない、⑥前管理会社から引継ぎした書類を紛失した、⑦月次の収支状況の報告を行わない、⑧理事長からの組合員名簿閲覧要求に応じない、⑨フロントマンに対する苦情に対応しない、管理組合の預金通帳および印鑑の返却に応

じない、⑩組合員個人からの苦情や要望を聴いてもらえない等があります。

5. 理事長・理事会への不満（表4 ※5）

理事長への不満に関する相談は、①総会議事録の訂正に応じない、②理事会資料の閲覧を禁止した、③修繕工事を独断で発注している、外部の専門家と勝手に契約を締結している、④建物に不具合が発生しているにも拘わらず修繕工事を実施しない、⑤理事長が会計処理を行っているが内容が不透明である、⑥総会で決定した事項を遵守しない、⑦理事会に出席できない場合には理事長への委任状を提出するよう要求された、⑧総会に提案する議案を理事会の決議を経ずに決定している、⑨多忙を理由に理事会を招集しない、⑩理事長自身は理事会に出席せずに親族が理事長の職務を執行している、⑪総会の場で反対意見を述べたら退場を命じられた、⑫利益相反取引と思われる工事を発注している、⑬理事会で理事を恫喝する、理事会で議題の賛否を問わず自分で決定している、⑭長年理事長職にあり強力な権力を持っている、⑮新理事長との業務引継ぎを行わない等です。

理事会への不満に関する相談は、①管理会社との委託契約の解約を理事会で決定した、②理事会に要望書を提出しているが回答がない、③飲食と思われる費用が理事会開催日に毎回支出されている、④総会で予算措置の決議を経ずに工事を発注している、管理規約の規定に従った運営を行っていない、⑤理事の1人が理事会を牛耳っている、⑥管理規約違反者を放置している、⑦管理会社の言いなり、⑧理事会で勝手に管理規約を改定している等です。

6. 新型コロナウイルス感染拡大における相談

令和2年2月以降、新型コロナウイルス感染拡大における通常総会の開催等に関する相談が多く寄せられました。例えば、①通常総会を開催する場合にはどのような点に注意すればよいか、総会に

出席することを遠慮してもらい書面（議決権行使書）で議決権を行使してもらうことは可能か、②毎年5月に通常総会を開催しているが開催を延期することはできるか、通常総会の開催を延期するためにはどのような手続が必要か、③通常総会を開催せずに書面決議を行いたい、理事長による事務の報告も書面決議でよいか、④理事会で通常総会の開催延期を決議することはできるのか、多数の理事が選任されているため理事会を開催することも難しい、⑤通常総会の開催を延期した場合には法律違反になるのか、⑥管理会社との委託契約の更新はどうなるのか、暫定契約を締結することを理事会で決議してもよいか等の事例があります。

当センターでは、新型コロナウイルス感染拡大に伴い、マンション管理組合における通常総会の開催等に関する相談が多く寄せられていることから、相談事例等を参考にして、新型コロナウイルス感染拡大における通常総会開催に関するQ&Aを、3月27日および5月20日にホームページに掲載しました。本誌原稿執筆中の現在も（5月）同様の相談が多く寄せられており、電話相談に応じるとともに当該Q&Aを参考にさせていただいているところです。



おわりに

本号では、誌面の関係で相談事例の紹介に止まり回答例を記載することはできません。日常の相談や質問については、当センターの相談窓口を利用させていただく方法のほかに、本誌「連載 最近の相談から」を参考にさせていただく方法があります。また、当センターが提供している「マンション管理サポートネット」を利用することもできます。

「マンション管理サポートネット」では、皆さまから寄せられる相談事例等を参考にして作成している「Q&A」のほかに「判例集」、「法令・通達等」、「細則モデル・実務様式」等を閲覧することができますので必要に応じてご利用ください。

※「マンション管理サポートネット」の内容については、当センターの下記ホームページをご覧ください。

・https://www.mankan.or.jp/03_supportnet/supportnet.html

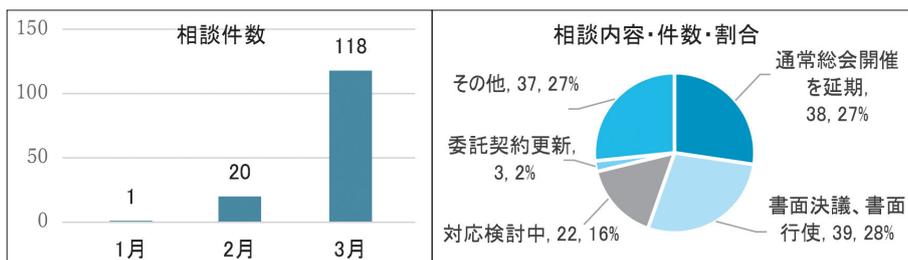


図 新型コロナウイルス感染拡大における相談